



**You have downloaded a document from  
RE-BUŚ  
repository of the University of Silesia in Katowice**

**Title:** Wstęp

**Author:** Jadwiga Stawnicka

**Citation style:** Stawnicka Jadwiga. (2010). Wstęp. W: J. Stawnicka (red.), "Komunikacja w sytuacjach kryzysowych. [T. 1]" (S. 7-11). Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego; Oficyna Wydawnicza WW.



Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych Polska - Licencja ta zezwala na rozpowszechnianie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie w celach niekomercyjnych oraz pod warunkiem zachowania go w oryginalnej postaci (nie tworzenia utworów zależnych).



UNIwersYTET ŚLĄSKI  
W KATOWICACH



Biblioteka  
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki  
i Szkolnictwa Wyższego

# Wstęp

Kryzysy są nieodłączną częścią naszego życia. Dotyczą każdego z nas, naszych rodzin, instytucji, z którymi jesteśmy związani, organizacji, państwa, całego świata. Pojęcie to jest jednym z najczęściej używanych w obecnych czasach, słowem-kluczem, gdyż wiąże się ze wszystkimi obszarami naszego życia. Mówimy o kryzysie ekonomicznym, politycznym, społecznym, ekologicznym, polityczno-militarnym, psychologicznym, małżeńskim, egzystencjalnym, środowiskowym, mieszkaniowym, światopoglądowym, rządowym, kryzysie wieku średniego... i wielu, wielu innych.

Kryzysom nie możemy zapobiegać, są nieuchronne, możemy się jednak na nie przygotować i starać się – w miarę możliwości – ograniczać sytuacje wywołujące kryzys, a także minimalizować jego skutki.

Każdego dnia Internet, telewizja i radio informują nas o sytuacjach kryzysowych na świecie – klęskach żywiołowych bądź sytuacjach spowodowanych przez człowieka. Kiedy kłócą się sąsiedzi, spiera się para małżonków, wybuchają konflikty między pracownikami a dyrekcją, skłócone narody znajdują się o krok od zbrojnego rozwiązania konfliktu, ból po stracie bliskiej osoby przenika każdy fragment naszego ciała i jest tak wielki, że nie można normalnie funkcjonować – tym, co może uzdrowić sytuację, jest prowadzenie dialogu. Oczywiście pozytywna rola komunikacji w rozwiązywaniu konfliktów determinuje jednak pytanie: Jak się komunikować? Co uczynić, aby komunikacja była skuteczna? Problemy wynikające ze złej komunikacji

są jednym z czynników kryzysogennych, a ponadto mogą pogłębiać sytuację kryzysową.

Komunikacja jest przedmiotem zainteresowania różnych dziedzin, m.in. informatyki, lingwistyki, socjologii, antropologii, filozofii, semiotyki, teorii kultury, psychologii. Obiektem zainteresowania autorów niniejszego tomu są wybrane aspekty komunikacji w sytuacjach kryzysowych. Sytuacja kryzysowa pojmowana jest przy tym jako sytuacja kryzysowa *sensu largo*, a więc stan rezultatywny, będący wynikiem działania czynników kryzysogennych (sprzyjających powstawaniu kryzysów i powodujących kryzysy), wywołany nagłą, momentalną, skokową zmianą lub będący wynikiem zmian stopniowych, a także sam proces narastania stopnia natężenia czynników kryzysogennych.

Nie sposób w jednym tomie objąć wszystkich aspektów komunikowania się w sytuacjach kryzysowych, tj. informacji o charakterze służbowym / wewnętrznym (związanych z obiegiem informacji i konstruowaniem procedur reagowania kryzysowego), informacji zewnętrznych (publicznych); komunikacji ze sprawcą sytuacji kryzysowej oraz z ofiarą (klientem), w tym z ludnością na obszarach objętych zagrożeniem. Badania komunikacji w sytuacjach kryzysowych powinny iść w kierunku łączenia refleksji teoretycznej z analizą materiałową i obejmować m.in. zagadnienia<sup>1</sup>: wyjaśnienie podstawowych pojęć (zagrożenie, konflikt, kryzys, sytuacja problemowa, sytuacja kryzysowa, komunikacja, komunikowanie, komunikowanie się, interwencja, interwencja kryzysowa, negocjacje, negocjacje policyjne), rola dobrze pojętego i sprawnie realizowanego zarządzania informacją w minimalizowaniu skutków sytuacji kryzysowych, analiza obiegu informacji, analiza błędów komunikacyjnych, omówienie roli organów administracji publicznej w zarządzaniu sytuacją kryzysową, relacje z mediami w sytuacji kryzysowej, psychologiczne aspekty przepływu informacji w sytuacji kryzysowej, rola różnic międzykulturowych w komunikowaniu się w sytuacjach kryzysowych, analiza przypadków w wybranych sytuacjach kryzysowych, takich jak np. katastrofy naturalne, katastrofy techniczne, niepokoje społeczne, zagro-

---

<sup>1</sup> Są to jedynie propozycje badań. Wymienione zagadnienia nie wyczerpują wskazwanej tematyki.

zenia o charakterze biologicznym, chemicznym i nuklearnym, akty terrorystyczne, komunikacja z ofiarą sytuacji kryzysowej, komunikacja w warunkach jednostki penitencjarnej lub resocjalizacyjnej, rola komunikacji niewerbalnej w sytuacjach kryzysowych.

Niektóre z tych zagadnień zawiera program Studiów Podyplomowych Negocjacji Kryzysowych, które realizowane są na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Śląskiego w trzech specjalnościach: Negocjator Służb Mundurowych<sup>2</sup>, Interwent Kryzysowy<sup>3</sup> i Komunikacja Społeczna<sup>4</sup>. Studia Podyplomowe Negocjacji Kryzysowych są studiami o charakterze interdyscyplinarnym. Treści programowe stanowią połączenie wiedzy policyjnej, psychologicznej, filologicznej i nauk prawnych.

Niniejsza książka, zatytułowana *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych*, składa się z pięciu rozdziałów skupionych wokół kilku kręgów tematycznych. Rozdział I *Komunikacja werbalna i niewerbalna w sytuacjach kryzysowych* zawiera trzy artykuły. Pierwszy z artykułów, którego autorem jest Dariusz Biel, poświęcony jest omówieniu perspektyw badawczych negocjacji policyjnych ujmowanych jako zdarzenie językowe z wykorzystaniem modelu inferencyjnego, interakcyjnego i programowania neurolingwistycznego. Postuluje się w nim między innymi badanie stanu kompetencji komunikacyjnych negocjatora w oparciu o ujęcia kompetencji komunikacyjnej na gruncie socjo- i psycholingwistyki, pragmatyczno-kontekstową typologię aktów

---

<sup>2</sup> **Specjalność Negocjator Służb Mundurowych** przeznaczona jest dla pracujących lub zamierzających podjąć pracę w służbach mundurowych (policja, służba więzienna, straż miejska, wojsko, straż pożarna, straż graniczna, służby celne), Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Centralnego Biura Antykorupcyjnego, Biura Ochrony Rządu, dla służb likwidujących zagrożenia powodowane działaniami terrorystycznymi. Zdobyta wiedza pozwoli w sposób efektywny wykorzystać uprawnienia i zasoby podmiotów wyszczególnionych w siatce bezpieczeństwa do skutecznego zabezpieczenia działań negocjatora na miejscu zdarzenia i poza nim.

<sup>3</sup> **Specjalność Interwent Kryzysowy** przeznaczona jest dla pracujących lub zamierzających podjąć pracę w instytucjach zajmujących się zagadnieniami bezpieczeństwa i porządku publicznego, rozwiązywaniem konfliktów, interwencją kryzysową.

<sup>4</sup> **Specjalność Komunikacja Społeczna** przeznaczona jest dla pracowników Wydziałów Komunikacji Komendy Policji, oficerów prasowych i rzeczników prasowych służb mundurowych oraz dla osób zamierzających podjąć pracę w służbach mundurowych w charakterze rzeczników prasowych oraz wszystkich, którzy zamierzają doskonalić swoje umiejętności w zakresie komunikowania społecznego.

komunikacyjnych A. Awdiejewa i Z. Nęckiego oraz koncepcję zasad skutecznego komunikowania się G. Leecha. W tekście autorstwa piszącej te słowa „*Kiedy słowo jest bronią...*” – *wybrane aspekty komunikacji w sytuacjach kryzysowych* omówiono kwestię badań aspektu komunikacyjnego w sytuacjach kryzysowych ze szczególnym uwzględnieniem negocjacji policyjnych oraz zasygnalizowano problematykę badawczą w kierunku wielopłaszczyznowej analizy aspektu językowego w sytuacjach kryzysowych. Z kolei J. Tomanek-Olczak zajmuje się zagadnieniami komunikacji niewerbalnej w negocjacjach policyjnych, przy czym autorka artykułu koncentruje się na roli mimiki.

Kolejny rozdział poświęcony został elementom komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Janus Trzęsimiech zwraca uwagę na perspektywy badawcze związane z pracą służb *public relations* w sytuacjach kryzysowych w mundurowych instytucjach służby publicznej na podstawie studiów przypadków w Policji. Bernard Wiśniewski i Jarosław Prońko poruszają w swoim artykule problem przygotowania organizacji do działania w sytuacjach kryzysowych. Podkreślają, iż planowanie jest najważniejszym elementem procesu zarządzania. Zastosowanie różnych mechanizmów składających się na optymalny plan zarządzania organizacją w sytuacji kryzysowej warunkuje skuteczne rozwiązanie konfliktu i właściwe funkcjonowanie organizacji.

Rozdział III zatytułowany został *Komunikacja w instytucji totalnej na przykładzie jednostki penitencjarnej*. Znalazły się w nim trzy artykuły. W pierwszym z nich Justyna Bednarek-Wróbel wykorzystując kilkunastoletnią praktykę penitencjarną oraz wiedzę i doświadczenie psychoterapeutyczne w dobieraniu metody terapii osób z zaburzeniami stresu traumatycznego lub wykazujących nadmierne reakcje emocjonalne mogące być związane z doświadczeniem traumatycznym w przeszłości, omawia postępowanie z osobą przeżywającą kryzys oraz przedstawia aktualne wyniki badań nad postępowaniem po traumie przez pryzmat wybranych sytuacji kryzysowych występujących w warunkach izolacji penitencjarnej. W kolejnym tekście Jolanta Kurzyńska wskazuje wykorzystanie możliwości komunikacji między więzieniem a światem zewnętrznym jako jedną z form pomocy osadzonemu w sytuacji kryzysowej na przykładzie Zakładu Karnego w Lublińcu. W artykule trzecim, Przemysław Sęczniewski podkre-

śla rolę sprawnej komunikacji w praktyce penitencjarnej, zwracając przy tym szczególną uwagę na komunikację w kontekście profilaktyki i wyjaśniania zachowań autoagresywnych pojawiających się w okresie uwięzienia.

Rozdział IV zawiera dwa artykuły wskazujące działania służb lotniskowych w sytuacjach kryzysowych. Zbigniew Michalec omawia rolę i zadania sztabu kryzysowego w lotnictwie cywilnym na przykładzie MPL „Katowice”. Wcześniejsze przygotowanie osób pracujących w sztabie kryzysowym oraz ich właściwy dobór z uwzględnieniem wiedzy i kompetencji gwarantuje skuteczność działań w sytuacji kryzysowej. Drugi artykuł, którego autorem jest Piotr Uchroński, ukazuje zarys problematyki związanej z zapewnieniem bezpieczeństwa pasażerom, wskazując na akty prawne regulujące sposób działań w sytuacjach kryzysowych.

Rozdział V zawiera teksty dotyczące działań w sytuacjach kryzysowych, przy czym problematyka ich jest różnorodna: zaprezentowanie występujących w życiu osób niepełnosprawnych (niewidomych) sytuacji uznawanych przez nich samych za kryzysowe oraz wskazanie zachowań tych osób podczas przeżytych zdarzeń (Magdalena Baer), wskazanie konfliktu nazwotwórczego w Bośni i Hercegowinie dotyczącego języka kodyfikowanego przez Muzułmanów bośniackich, co rodzi spór z populacją niemuzułmańską (Robert Bońkowski), strategie zarządzania konfliktem w serbskiej tradycyjnej pieśni bohater-skiej, z punktu widzenia i poziomu bohatera, którego konflikt ma wykreować na junaka (Joanna Rękas).

Problematyka zaproponowana w niniejszej książce w ramach badań nad komunikowaniem się w sytuacji kryzysowej to tylko propozycje do dalszych dyskusji. Dalsze badania powinny zmierzać w kierunku skonstruowania interdyscyplinarnej przestrzeni współpracy pomiędzy naukowcami i praktykami zajmującymi się problematyką reagowania w sytuacjach kryzysowych.

*Jadwiga Stawnicka*